

Datum:	8 maart 2022	Zaaknummer: 491694
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Raaijmakers	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Kopie aan:	College B&W, directie, J. Blomzeel, F. de Haan, groep Ondersteunen & Meedoen, A. Sloof	
Onderwerp:	Hulp bij de Huishoudingplus (HbHplus)	

Kennisnemen van

Het kwaliteitsonderzoek van Key-Quality, uitgevoerd in oktober 2021 en de resultaten van de uitvoering van het contract Hbhplus tot op heden.

Inleiding

De gemeente Roosendaal heeft voor de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning per 1 februari 2017 een vijfjarig contract gesloten met in totaal drie aanbieders: TWB, Axxicom en Groenhuysen. Een belangrijk kenmerk van de overeenkomst is de gebiedsgerichte aanpak waarin voor elk gebied één aanbieder verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Hbhplus. De ‘plus’ wil zeggen dat naast een schoon en leefbaar huis onder meer ook aandacht is voor de verbinding met andere (voorzittende) voorzieningen in het gebied. Onderdeel van de overeenkomst is een gebiedsgerichte bekostiging die uitgaat van een vast bedrag per gebied. De start van de uitvoering van het contract was voor alle partijen onrustig. Ook politiek was er veel reuring. Dit alles heeft geleid tot een wijziging van de beleidsregels. De essentiële wijziging van het beleid was dat een basisvoorziening wordt gecreëerd die in de gemiddelde situatie toereikend is om een schoon huis te realiseren. In het beleid werd opgenomen dat voor een schoon en leefbaar huis 105 uur per nodig is. Zowel het communicatieproces als het juridisch en inhoudelijk onderzoek werd door onafhankelijke bureaus beoordeeld en resulteerde in de gewijzigde beleidsregels.

Behalve de positieve resultaten bij de doorontwikkeling van het contract heeft een recent kwaliteitsonderzoek ook positieve resultaten opgeleverd.

Informatie/kernboodschap

Uitvoering contract

Het Programma van eisen voor de aanbesteding van de Hbhplus in Roosendaal is gebaseerd op de VeranderAgenda Sociaal domein (2015) waarbij het uitgangspunt voor de resultaten van Hbhplus was dat mensen dat mensen, zo lang als mogelijk, op eigen kracht en naar eigen tevredenheid kunnen deelnemen aan de samenleving. Het voorliggend veld, waartoe HbHplus (hulp bij huishouden en lichte vormen van begeleiding) ook wordt gerekend, was essentieel voor het geheel en een zeer belangrijke stap om een integraal stelsel te realiseren. “Hbhplus als eerste trede op de ladder van ondersteuning met de bedoeling hier zo lang mogelijk te blijven”, hetgeen betekent dat inwoners zo lang mogelijk deel moeten kunnen nemen aan het normale leven.

Dit alles kenmerkte zich door de volgende uitgangspunten:

- De HbHplusmedewerker vormt een belangrijke en laagdrempelige schakel met het voorliggend veld;
- De dienstverlening is in 6 percelen verdeeld;
- De bekostiging vindt plaats door middel van populatiebekostiging per deelgebied;
- De gecontracteerde HbHplus-zorgaanbieder heeft als essentiële taak om voor iedere cliënt een maatwerk- invulling te bieden;
- Gemeente en zorgaanbieders doorlopen met elkaar een leer-en ontwikkeltraject, gebaseerd op de basisuitgangspunten;
- De maatwerkvoorziening HbHplus wordt uitgebreid met (lichte) ondersteuningstaken;
- De zorgaanbieders stemt zijn activiteiten, indien gewenst, af met partners uit het gebiedsnetwerk.

Resultaten:

- Een samenwerking die gebaseerd is op vertrouwen en transparantie, onderschreven door alle partijen
- Partijen zitten op inhoud en beleid op één lijn
- Kritieke Prestatie Indicatoren op:
 - o Uitvoering van de signaalkaart
 - o Aantal leer-werkplaatsen
 - o Afwijkingen van het gemiddeld aantal uren per cliënt
- Kennis-en ervaringsuitwisseling op uitvoerend niveau
- Behalve verplichte jaarlijkse indexering is het budget gelijk gebleven
- Informatie-flyer bij de beschikking Hbhplus
- Gezamenlijk gewerkt aan de doorontwikkeling op ontmoeting en dagbesteding in de eigen buurt

Aandachtspunten

We constateren dat wijzigen in beleid of nieuwe afspraken extra aandacht verdienen in de uitvoering bij alle partijen. Behalve goede communicatie vraagt dit ook om gezamenlijke kennis-en ontwikkelingstrajecten. Deze zijn inmiddels gestart. Op die manier kunnen we aan de voorkant zaken bijshaven en zorgen dat onze inwoners zo lang mogelijk mee kunnen doen in het normale leven.

Het afgelopen half jaar is gebleken dat de zorgaanbieders de continuïteit in medewerkers niet meer kunnen borgen. Een aantal medewerkers is doorgestroomd naar de zorg en het wordt steeds lastiger om voldoende medewerkers te houden. Dit kan betekenen dat er niet tegemoet gekomen kan worden aan voorkeuren van Wmo-cliënten qua dag en tijdstip.

Kwaliteitsonderzoek 2021

Het kwaliteitsonderzoek is uitgevoerd door Keyquality waarbij de opdracht was een betrouwbaar beeld te krijgen van de cliënttevredenheid en de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening onder de Wmo-cliënten in Roosendaal. Het onderzoek bestond uit twee delen: een vragenlijst (cliënttevredenheid) en een meting van de technische schoonmaak volgens de normen van de schoonmaakbranche. Er zijn 123 Wmo-cliënten (54%) huis-aan-huis bezocht.

Een samenvatting van de onderzoeksresultaten treft u in de bijlagen.

Zowel de cliënttevredenheid als de technische schoonmaakkwaliteit laten een positief beeld zien.

Cliënttevredenheid: zo wel per perceel als per onderdeel zijn de resultaten voldoende.

De technische schoonmaak is ruim voldoende.

Conclusie

Ondanks een moeizame start in 2017 en beperkingen door coronamaatregelen zijn we tot op heden zeer tevreden over de resultaten van het contract Hbhplus. Zowel op inhoudelijk als op financieel niveau is gebleken dat het contract door middel van accountgesprekken op ambtelijk en bestuurlijk niveau, uitvoerings- en ontwikkeloverleggen goed is te managen.

Consequenties

Behalve de gebruikelijke overleggen treffen we voorbereidingen voor de aanbesteding Hbhplus in 2023.

Communicatie

Inwoners worden via een toelichting in de Bode nader geïnformeerd over de onderzoeksresultaten (?)

Vervolg(procedure)

Het college zegt toe dat de gemeenteraad nader wordt geïnformeerd over het programma van eisen voor de aanbesteding Hbhplus 2023

Bijlagen:

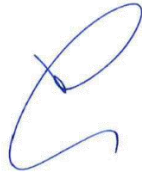
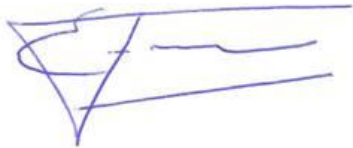
1. Clienttevredenheidsonderzoek.

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Rosendaal,
De secretaris,

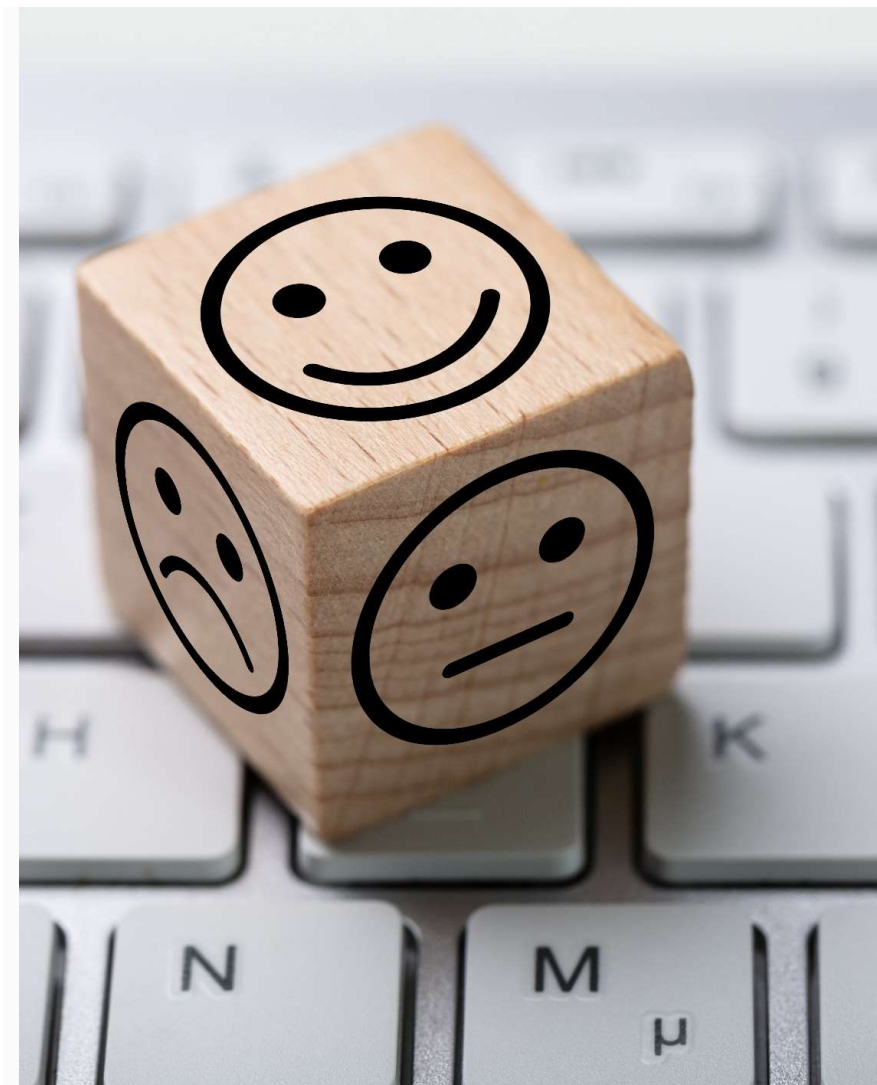
De burgemeester,



Zowel de cliënttevredenheid als de technische schoonmaakkwaliteit laten een positief beeld zien.

Cliënttevredenheid: zowel per perceel als per onderdeel zijn de resultaten voldoende.

perceel	1 TWB	2 TWB	3 Axxic.	4 TWB	5 Axxic.	6 Groenh.	totaal per onderdeel
Aanvraagproces (Gemeente)	7,2	7,2	7,5	7,5	7,2	7,1	7,3
Organisatie huishulp	6,7	6,7	6,7	6,6	6,9	6,6	6,7
Dienstverlening huishulp	8,3	7,7	7,3	7,5	6,8	7,1	7,5
Schoonmaak woning	8,2	7,6	7,3	7,7	7,4	7,7	7,7
Samenwerking	7,6	6,9	7,0	6,8	6,2	7,4	7,0
Dienstverlening tijdens lockdown	7,8	7,4	7,3	7,3	7,3	7,3	7,4
Totaal per perceel	7,6	7,3	7,2	7,2	7,0	7,2	



Resultaten totaal (2/2)

Technische schoonmaakkwaliteit:

Totaal oordeel is ruim voldoende. Ook wordt er per perceel een voldoende score behaald. Verschillen zijn daarentegen groot.

perceel	1 TWB	2 TWB	3 Axxic.	4 TWB	5 Axxic.	6 Groenh.	totaal alle percelen
Technische meting	9,0	8,4	7,4	7,7	6,8	9,4	8,1

Perceel	1 TWB	2 TWB	3 Axxic.	4 TWB	5 Axxic.	6 Groenh.	totaal per C/N/Z
Aantal verstoringen cliënt	12	44	62	29	42	7	196
Aantal verstoringen netwerk	0	0	0	1	1	0	2
Aantal verstoringen zorgaanbieder	82	252	428	176	247	34	1219
Totaal aantal verstoringen per perceel	94	296	490	209	290	41	1417



Resultaten TWB (perceel 1,2 en 4)

Clïenttevredenheid

De rapportcijfers in alle drie de percelen zijn voldoende. Ook de rapportcijfers van de verschillende onderdelen zijn voldoende.

Perceel	1 TWB	2 TWB	4 TWB	Gem. per onderdeel
1. Aanvraagproces hulp bij huishouding	7,5	7,2	7,5	7,4
2. Organisatie thuishulp (zorgaanbieder)	6,7	6,7	6,6	6,7
3. Dienstverlening thuishulp	8,3	7,7	7,5	7,8
4. Schoonmaak woning	8,2	7,6	7,7	7,8
5. Samenwerking thuishulp - netwerk	7,6	6,9	6,8	7,1
6. Uitvoering tijdens lockdown	7,8	7,2	7,3	7,4
Gem. per perceel	7,7	7,2	7,2	

Onderwerp	Aandachtsgebied	Aanbeveling
Organisatie thuishulp	Communicatie bij vervanging, geen begeleiding TWB, oplossen van klachten en incidenten.	Klachten proces onder de loep nemen, proces ten aanzien van vervanging optimaliseren.
Samenwerking netwerk	Er is geen netwerk beschikbaar voor ondersteuning.	Op structurele basis de behoefte met cliënten en netwerk bespreken.



twb

Resultaten TWB (perceel 1,2 en 4)

Technische schoonmaakkwaliteit

De rapportcijfers van alle drie de percelen zijn ruim voldoende.

perceel	1 TWB	2 TWB	4 TWB	Gemiddelde alle percelen
Technische meting	9,0	8,4	7,7	8,3

Er zijn gemiddeld 2,0 (perceel 1), 3,2 (perceel 2) en 4,7 (perceel 4) verstoringen per woning aangetroffen.

perceel	1 TWB	2 TWB	4 TWB	totaal per C/N/Z
Aantal verstoringen cliënt	12	44	29	85
Aantal verstoringen netwerk	0	0	1	1
Aantal verstoringen zorgaanbieder	82	252	176	510
Totaal aantal verstoringen per perceel	94	296	206	596

Elementen met meest voorkomende verstoringen

Vloer (zowel rommel als stof)
Stof op hoge delen

Ruimte (zowel rommel als stof)
Toiletpot

Terugblik in de tijd... (perceel 1,2 en 4)

Clïenttevredenheid

	2020	2021	2020	2021	2020	2021
perceel	1	1	2	2	4	4
	TWB	TWB	TWB	TWB	TWB	TWB
Organisatie huishulp	7,0	6,7	7,1	6,7	6,4	6,6
Dienstverlening huishulp	7,9	8,3	8,2	7,7	7,5	7,5
Schoonmaak woning	7,6	8,2	8,1	7,6	7,6	7,7

Opvallend is de daling van de cijfers in perceel 2.

Technische schoonmaakkwaliteit

	2020	2021	2020	2021	2020	2021
perceel	1	1	2	2	4	4
	TWB	TWB	TWB	TWB	TWB	TWB
Technische meting	9,6	9,0	8,8	8,4	9,1	7,7

Alle rapportcijfers zijn gedaald ten opzichte van het vorige onderzoek. De sterkste daling is te zien in perceel 4.



Resultaten Axxicom (perceel 3 en 5)



Cliënttevredenheid

De rapportcijfers van de twee percelen zijn voldoende. Ook de rapportcijfers van de verschillende onderdelen zijn voldoende.

Perceel	3 Axxicom	5 Axxicom	Gem. per onderdeel
1. Aanvraagproces hulp bij huishouding	7,5	7,2	7,4
2. Organisatie huishulp (zorgaanbieder)	6,7	6,9	6,8
3. Dienstverlening huishulp	7,3	6,8	7,1
4. Schoonmaak woning	7,3	7,4	7,4
5. Samenwerking huishulp - netwerk	7,0	6,2	6,6
6. Uitvoering tijdens lockdown	7,3	7,3	7,3
Gem. per perceel	7,2	7,0	

Onderwerp	Aandachtsgebied	Aanbeveling
Organisatie huishulp	Geen of nauwelijks vervanging, veel wisseling personeel, klachten afhandeling, telefonische bereikbaarheid.	Klachten proces onder de loep nemen, proces en communicatie ten aanzien van vervanging optimaliseren.
Samenwerking netwerk	Er is geen samenwerking tussen zorgaanbieder en netwerk, elk functioneert afzonderlijk van elkaar.	Op structurele basis de behoefte met cliënten en netwerk bespreken.

Resultaten Axxicom (perceel 3 en 5)



Technische schoonmaakkwaliteit

De rapportcijfers van beide percelen zijn voldoende.

perceel	3 Axxic.	5 Axxic.	totaal alle percelen
Technische meting	7,4	6,8	7,1

Er zijn gemiddeld 6,3 (perceel 3) en 9,6 (perceel 5) verstoringen per woning aangetroffen.

perceel	3 Axxic.	5 Axxic.	totaal per C/N/Z
Aantal verstoringen cliënt	62	42	104
Aantal verstoringen netwerk	0	1	1
Aantal verstoringen zorgaanbieder	428	247	675
Totaal aantal verstoringen per perceel	490	290	780

Elementen met meest voorkomende verstoringen

Ruimte (zowel rommel als stof)
Stof op hoge en lage delen
Luchtroosters

Vloer (zowel rommel als stof)
Toiletspot
Randen en Richels

Terugblik in de tijd... (perceel 3 en 5)



Clïenttevredenheid

	2020	2021	2020	2021
perceel	3 Axxic.	3 Axxic.	5 Axxic.	5 Axxic.
Organisatie thuishulp	6,2	6,7	5,7	6,9
Dienstverlening thuishulp	7,6	7,3	7,3	6,8
Schoonmaak woning	7,7	7,3	7,4	7,4

Alleen het rapportcijfer van het onderdeel organisatie thuishulp is verbeterd. Overige onderdelen zijn gelijk gebleven of verslechterd.

Technische schoonmaakkwaliteit

	2020	2021	2020	2021
perceel	3 Axxic.	3 Axxic.	5 Axxic.	5 Axxic.
Technische meting	8,7	7,4	8,5	6,8

De rapportcijfers van beide percelen zijn gedaald. In perceel 5 is de sterkste daling te zien.

Resultaten Groenhuysen (perceel 6)

Clïenttevredenheid

Het rapportcijfer van perceel 6 is voldoende. Ook de rapportcijfers per onderdeel zijn voldoende.

Perceel	6 Groenhuysen	Gem. per onderdeel
1. Aanvraagproces hulp bij huishouding	7,1	7,1
2. Organisatie huishulp (zorgaanbieder)	6,6	6,6
3. Dienstverlening huishulp	7,1	7,1
4. Schoonmaak woning	7,7	7,7
5. Samenwerking huishulp - netwerk	7,4	7,4
6. Uitvoering tijdens lockdown	7,3	7,3
Gem. per perceel	7,2	

Onderwerp	Aandachtsgebied	Aanbeveling
Organisatie huishulp	Geen contact met zorgaanbieder, klachten afhandeling, telefonische bereikbaarheid.	Klachten proces onder de loep nemen, structurele contactmomenten met cliënten.



Resultaten Groenhuysen (perceel 6)

Technische schoonmaakkwaliteit

Het rapportcijfer van perceel 6 is ruim voldoende.

perceel	6 Groenhuysen	totaal alle percelen
Technische meting	9,4	9,4

Er zijn gemiddeld 1,2 verstoringen per woning aangetroffen.

perceel	6 Groenhuysen	totaal per C/N/Z
Aantal verstoringen cliënt	7	7
Aantal verstoringen netwerk	0	0
Aantal verstoringen zorgaanbieder	34	34
Totaal aantal verstoringen per perceel	41	41

Elementen met meest voorkomende verstoringen

Deuren en deurposten



Terugblik in de tijd... (perceel 6)

Clïenttevredenheid

	2020	2021
perceel	6 Groenh.	6 Groenh.
Organisatie thuishulp	5,8	6,6
Dienstverlening thuishulp	7,3	7,1
Schoonmaak woning	7,1	7,7

Resultaten zijn verbeterd, alleen het resultaat van dienstverlening thuishulp is verslechterd.

Technische schoonmaakkwaliteit

	2020	2021
perceel	6 Groenh.	6 Groenh.
Technische meting	9,3	9,4

Rapportcijfer van de technische schoonmaakkwaliteit is met 0,1 verbeterd.

